

REMOTE MAINTENANCE SYSTEM

Publication number: JP5204799 (A)

Publication date: 1993-08-13

Inventor(s): TOYAMA NORIKO +

Applicant(s): NEC CORP +

Classification:

- **international:** G06F11/30; G06F13/00; G06F11/30; G06F13/00; (IPC1-7): G06F11/30; G06F13/00

- **European:**

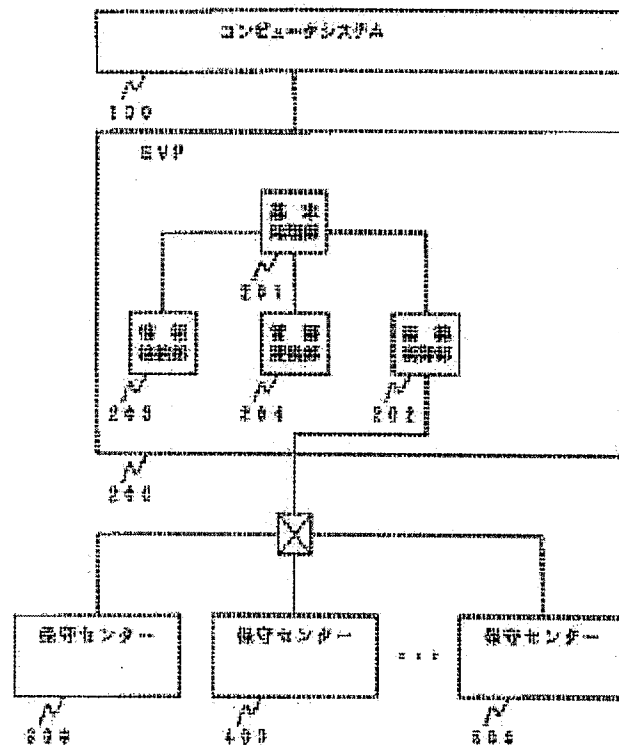
Application number: JP19920011185 19920124

Priority number(s): JP19920011185 19920124

Abstract of JP 5204799 (A)

PURPOSE:To transmit maintenance information consisting of several languages to the maintenance center at a distant place by providing a language conversion means converting the maintenance information into the prescribed language to be sent for the maintenance objective system.

CONSTITUTION:A service processor (SVP) 200 supports the control table function, maintenance diagnosis function, and control function or the like of a computer system 100 for maintenance object. A basic processing section 201 of the SVP 200 stores the maintenance information such as the system operation state and faults of a computer system 100 in an information storage section 203. A language conversion section 204 converts the maintenance information stored in the information storage section 203 into the mother tongue or official language of a person in charge of maintenance centers 300-500. The language conversion section 204 uses a processor or program performing, for example, the code information conversion for input information. A line control section 202 controls the line to transmit the maintenance information converted by the language conversion section 204 to the maintenance centers 300-500.



Data supplied from the **espacenet** database — Worldwide

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平5-204799

(43)公開日 平成5年(1993)8月13日

(51)Int.Cl. ⁵	識別記号	庁内整理番号	F I	技術表示箇所
G 0 6 F 13/00	3 5 1 M	7368-5B		
11/30	D	9290-5B		

審査請求 未請求 請求項の数3(全 8 頁)

(21)出願番号 特願平4-11185

(22)出願日 平成4年(1992)1月24日

(71)出願人 000004237

日本電気株式会社

東京都港区芝五丁目7番1号

(72)発明者 遠山 典子

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

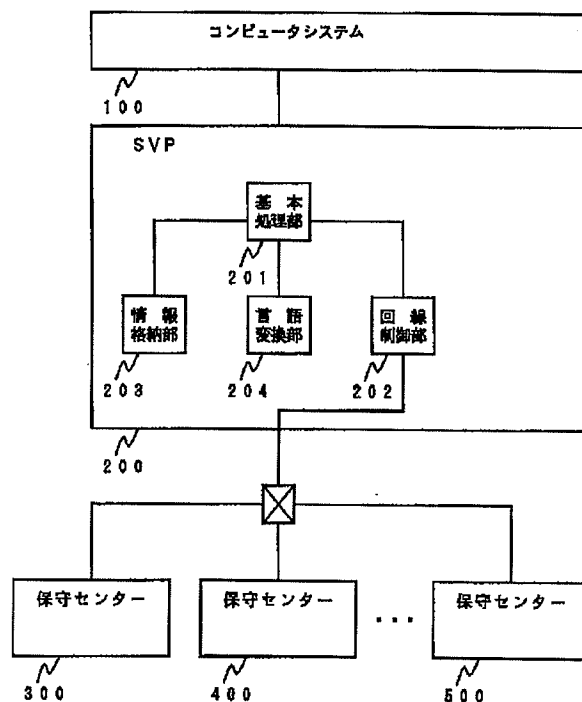
(74)代理人 弁理士 後藤 洋介 (外2名)

(54)【発明の名称】 遠隔保守方式

(57)【要約】

【目的】 遠隔保守方式において、システム側から遠隔地の保守センターへ複数種類の言語からなる保守情報を送信し得るようにする。

【構成】 SVP 200の基本処理部201でコンピュータシステム100からの保守情報を情報格納部203に格納するとともに、この保守情報を言語変換部204で保守センターの保守員の母国語又は公用語に変換した後、回線制御部202および通信回線を通じて各保守センター300・・・500に送信する。変換される言語は任意に設定または指定可能とする。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 保守対象システムと遠隔地にある少なくとも一つの保守センターとを回線で接続して構成され、保守対象システムの運用状況や障害情報等の保守情報を前記回線を通じて保守センターに通知する遠隔保守方式において、

前記保守対象システム側に、前記保守情報を所定の言語に変換して前記回線に送信する言語変換手段を設けたことを特徴とする遠隔保守方式。

【請求項2】 前記言語変換手段は、変換する言語を設定する言語変換設定部または言語変換設定テーブルと、前記保守情報を設定された言語に変換する言語変換部とからなることを特徴とする請求項1記載の遠隔保守方式。

【請求項3】 請求項1記載の遠隔保守方式において、前記保守センターに、所望の言語の種類を指定する言語指定手段を設けるとともに、前記保守対象システム側に、前記言語指定手段で指定された言語を判別してこれを前記言語変換手段に通知する言語判別手段を設けたことを特徴とする遠隔保守方式。

【発明の詳細な説明】**【0001】**

【産業上の利用分野】本発明は、コンピュータシステムのような保守対象システムの運用状況や障害情報等の保守情報を回線を通じて遠隔地の保守センターに通知する手段を有する遠隔保守方式に関する。

【0002】

【従来の技術】保守対象コンピュータシステムと遠隔地の保守センターとを通信手段でリンクし、システムの設置場所にいる保守員が保守センターの保守員（専門家）の助けを借りてシステムの保全にあたったり、あるいは保守センターの保守員のみで当該システムの保全を行う遠隔保守方式が最近良く用いられている。

【0003】この種の従来の遠隔保守方式では、システム側の保守情報を特定の言語のみを用いて保守センターに通知しており、保守員にとってこの言語を理解することが適切な判断をする上での重要な要素となっていた。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】ところで、近年の国際化に伴い、保守センターに外国人を常駐させる機会が多くなり、そのため、保守情報も特定言語のみでなく、これらの者に理解できる言語で通知する必要性が生じた。

【0005】また、予め、保守情報を例えば英語で作成する例もあるが、この言語を母国語あるいは公用語としない国の国民（例えば日本人）が正確にその内容を理解することが困難な場合があり、強く改善が望まれていた。

【0006】本発明は、かかる背景の下になされたもので、その目的とするところは、複数種類の言語を用いた保守情報の通知を可能とする遠隔保守方式を提供するこ

とにある。

【0007】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するため、本発明では、保守対象システムと遠隔地にある少なくとも一つの保守センターとを回線で接続して構成され、保守対象システムの運用状況や障害情報等の保守情報を前記回線を通じて保守センターに通知する遠隔保守方式において、前記保守対象システム側に、前記保守情報を所定の言語に変換して前記回線に送信する言語変換手段を設け、特定言語のみならず、他の種類の言語によっても保守情報を通知し得るようにした。なお、前記言語変換手段は、変換する言語を設定する言語変換設定部または言語変換設定テーブルと、前記保守情報を設定された言語に変換する言語変換部とからなる。

【0008】また、上記遠隔保守方式において、前記保守センターに、所望の言語の種類を指定する言語指定手段を設けるとともに、前記保守対象システム側に、前記言語指定手段で指定された言語を判別してこれを前記言語変換手段に通知する言語判別手段を設け、保守センターから任意に所望の言語を指定し得るようにした。

【0009】

【実施例】以下、図面を参照して本発明の実施例を説明する。

【0010】図1は本発明の一実施例に係る遠隔保守方式のブロック構成図であり、100は保守対象となるコンピュータシステム、200はサービスプロセッサ（SVP）、300・・・500は遠隔地の保守センターである。

【0011】SVP200は、コンピュータシステム100の操作卓機能、保守診断機能、制御機能等をサポートするプロセッサで、基本処理部201、回線制御部202、情報格納部203、言語変換部204を少なくとも有している。

【0012】基本処理部201は、コンピュータシステム100のシステム運用状況や障害等の保守情報を情報格納部203に格納するものであり、言語変換部204は、情報格納部203に格納された保守情報を保守センターの保守員の母国語又は公用語に変換するものである。この言語変換部204は、例えば入力情報に対するコード情報変換を行うプロセッサあるいはプログラムを用いる。

【0013】また、回線制御部202は、言語変換部204で変換された言語の保守情報を複数の保守センター300・・・500に送信するための回線制御を行う。

【0014】このような構成の遠隔保守方式では、特定言語のみならず、他の種類の言語を用いた保守情報を保守センター300・・・500に通知できるので、保守員が保守情報の内容を容易に理解して適切かつ迅速な判断を下すことができる。

【0015】図2は他の構成に係る遠隔保守方式のブロ

ック構成図であり、言語交換部204にて交換される言語を設定する言語交換設定部205を基本処理部201に付加接続したものである。このようにすれば、予め設定された言語のみならず、他の種類の言語を任意に設定することができ、より汎用性の高い方式を実現することができる。

【0016】図3は他の構成に係る遠隔保守方式のブロック構成図であり、前記言語交換設定部205に代え、複数種類の言語を設定可能とする言語交換設定テーブル206を設けたものである。即ち、言語交換設定部205は、単一の言語設定を行うが、この言語交換設定テーブル206を用いることで、同時に複数種類の言語設定が可能になり、例えば各保守センター300・・・500毎に異なる言語を設定し、各設定言語による保守情報を同時に送信することもできる。

【0017】図4は他の構成に係る遠隔保守方式のブロック構成図であり、図3の構成の方式において、SVP200側に言語判別手段207を設けるとともに、各保守センター側の構成を代えたものである。

【0018】例えば第一の保守センター300の場合について説明すると、回線制御部301と言語指定手段302とを設け、SVP200から送信して欲しい言語を、保守センター300側の言語指定手段302で指定するとともに、当該言語を回線制御部301、202を通じて基本処理部201に通報する。基本処理部201では、言語判別手段207により保守センター300の希望する言語を判別し、これを前記言語交換設定テーブル206に設定する。言語指定手段302および言語判別手段207は、例えば前述の言語交換設定部205の構成を分離した手法にて実現する。

【0019】このような構成にすることで、保守センター300・・・500側から所望の言語を任意に指定することができ、システム側からその保守センターには、指定された言語に変換された保守情報が送信される。

【0020】

【発明の効果】以上説明したように、本発明の遠隔保守方式では、言語交換部を設け、保守情報を複数種類の言

語に変換可能にしたので、母国語や公用語の異なる保守員であってもシステムの保守情報を容易に理解することができ、迅速かつ適切な判断を行うことが可能となる効果がある。

【0021】また、言語交換設定部または言語交換設定テーブルを設け、各保守センター毎に異なる言語を設定できるようにしたので、保守員の要求に応じた言語での情報を送信できる効果がある。

【0022】更に、各遠隔保守センターに言語指定手段を設けるとともに、システム側に当該言語の判別手段を設け、遠隔保守センター側で希望する言語の種類を随時指定できるようにしたので、保守情報の理解がより容易となり、利用度の高い遠隔保守方式を実現することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施例に係る遠隔保守方式のブロック構成図である。

【図2】他の実施例に係る遠隔保守方式のブロック構成図である。

【図3】他の実施例に係る遠隔保守方式のブロック構成図である。

【図4】他の実施例に係る遠隔保守方式のブロック構成図である。

【図5】従来の遠隔保守方式のブロック構成図である。

【符号の説明】

100…コンピュータシステム

200…SVP

201…基本処理部

202, 301…回線制御部

203…情報格納部

204…言語交換部

205…言語交換設定部

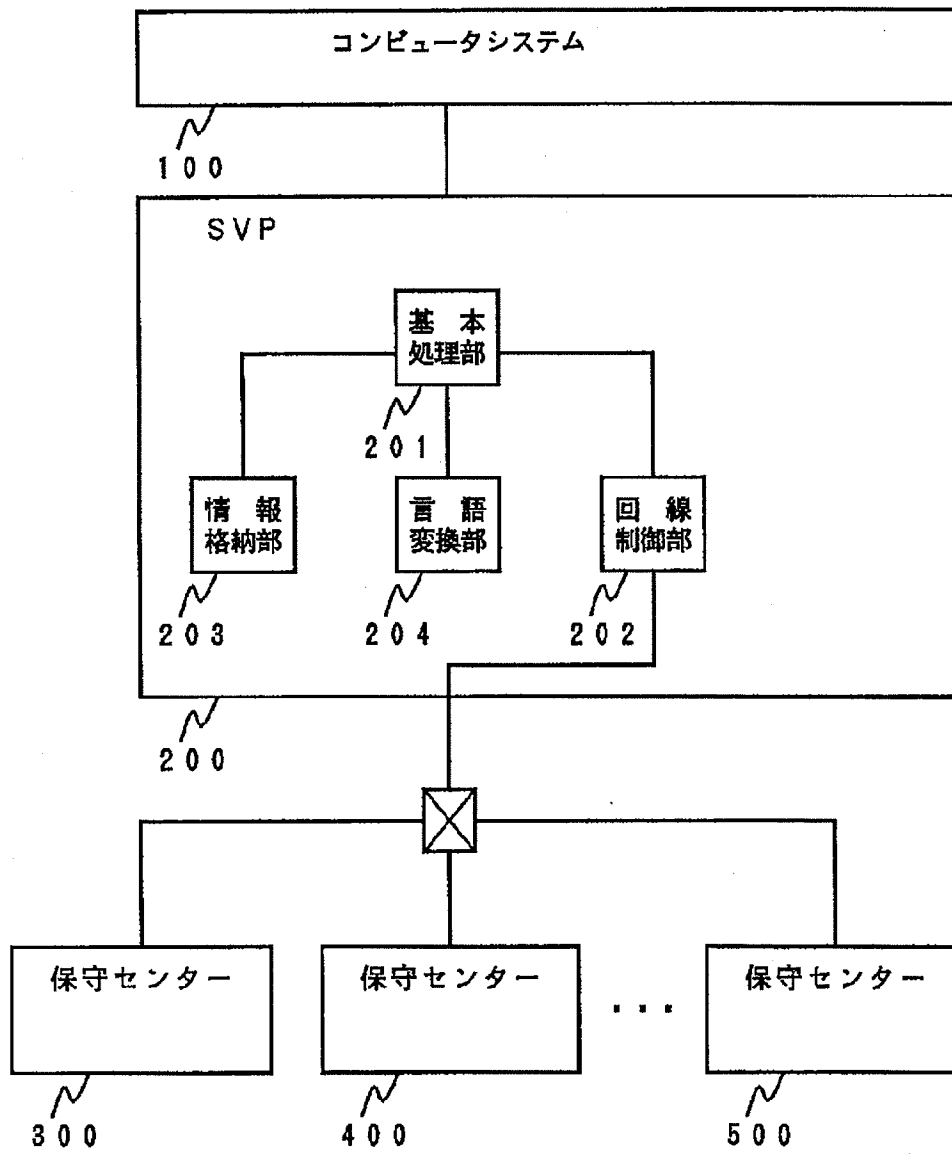
206…言語交換設定テーブル

207…言語判別手段

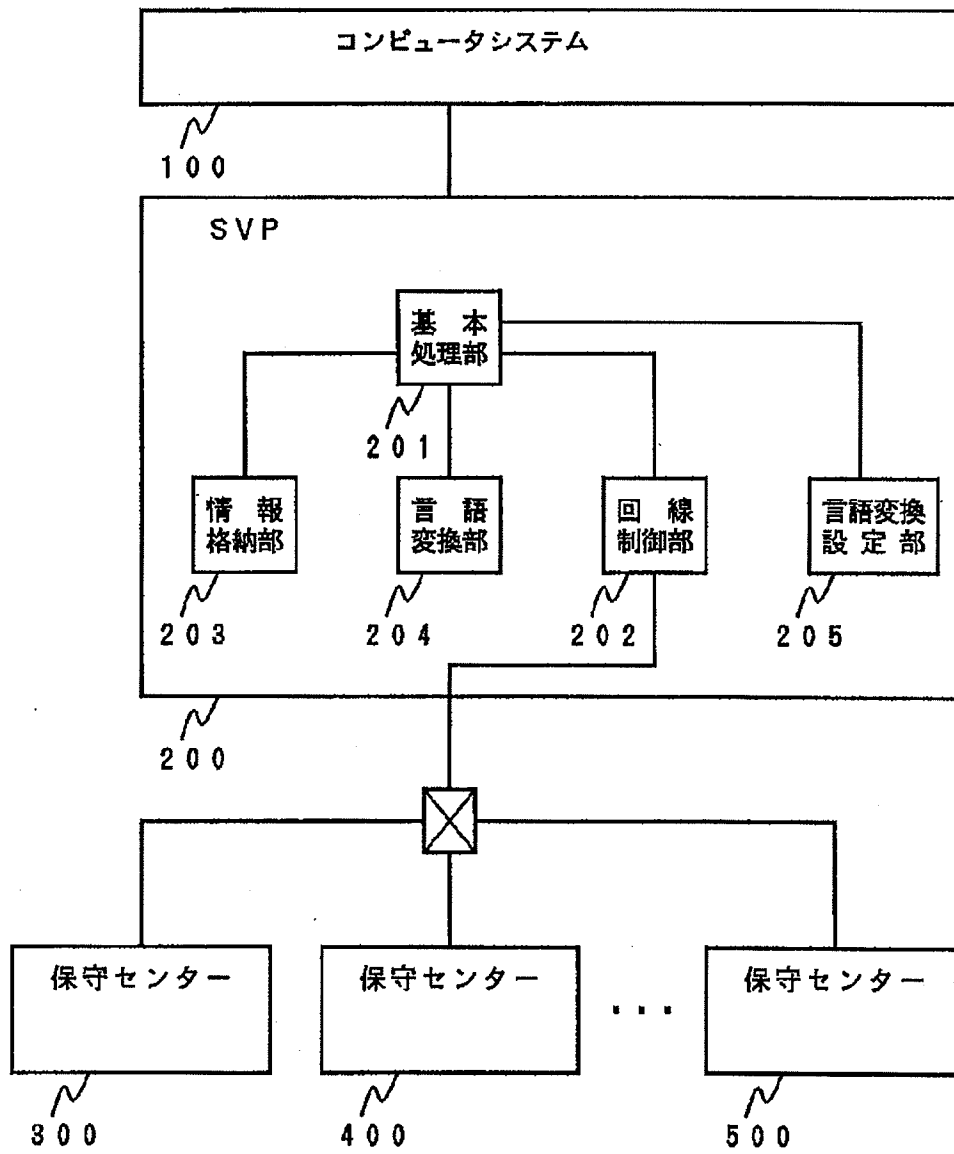
300～500…保守センター

302…言語指定手段

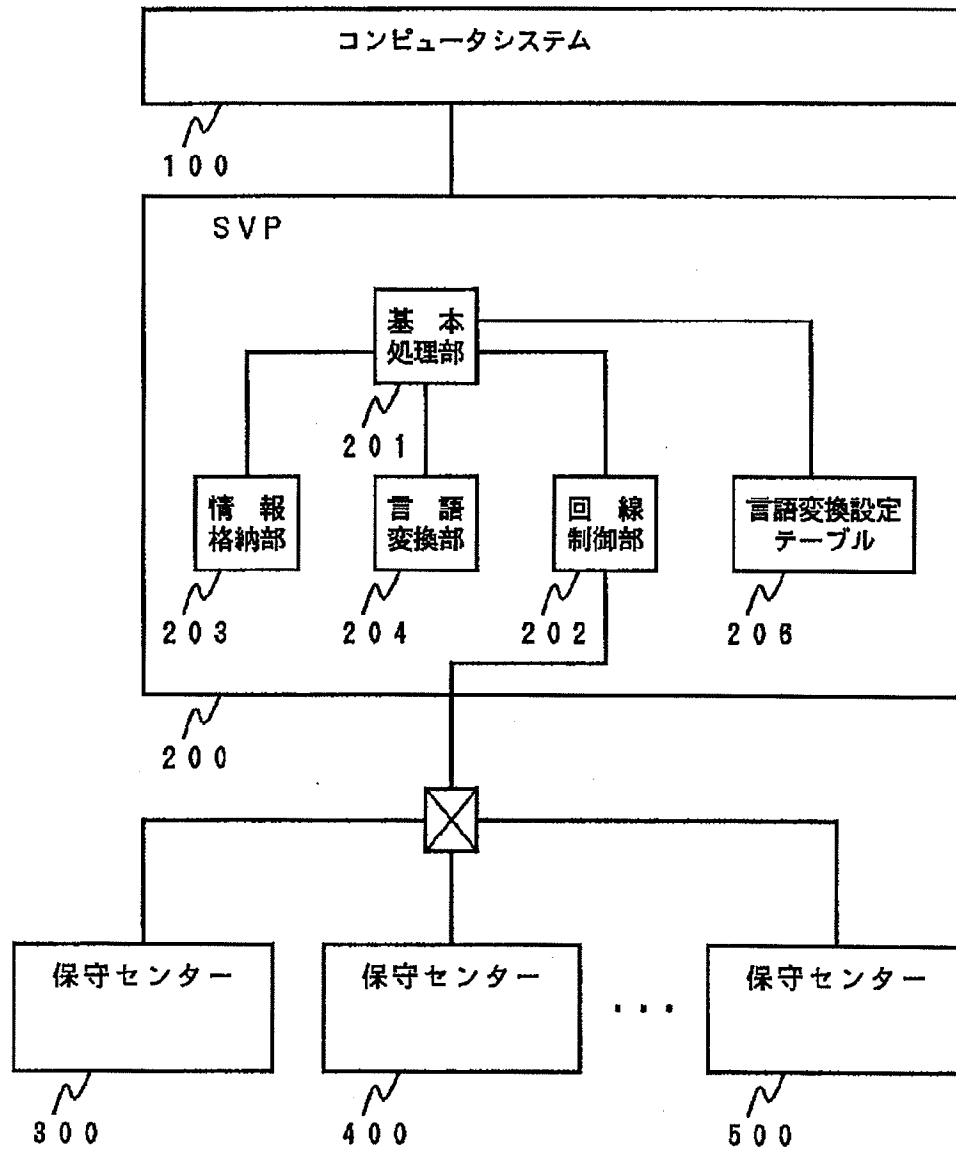
【図1】



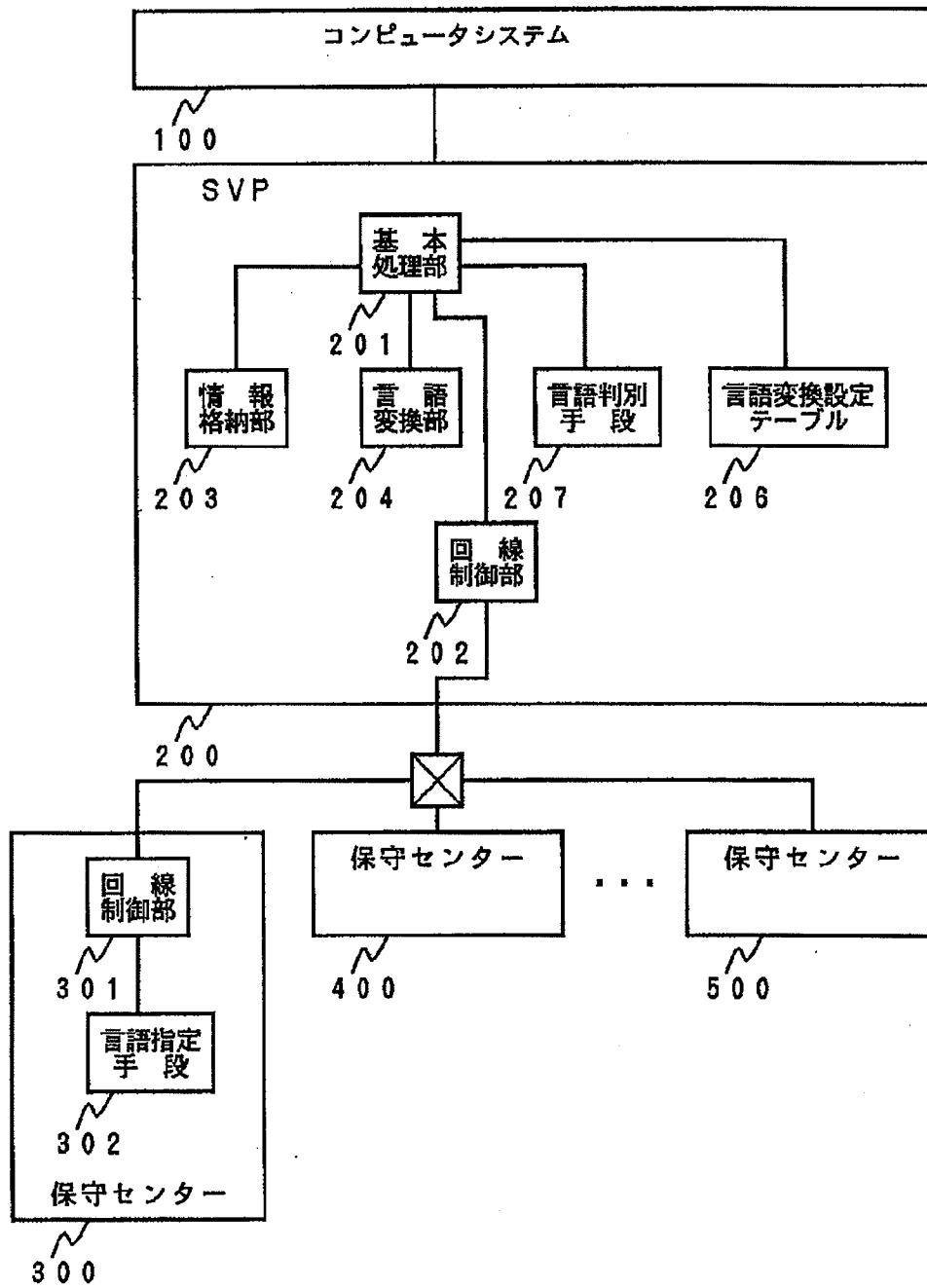
【図2】



【図3】



【図4】



【図5】

